

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan rumah sakit yang didorong oleh permintaan pelanggan menyebabkan layanan rumah sakit tidak hanya memperhatikan profesionalisme di bidang medis dan perawatan tetapi juga pelayanan penunjang medik. Fungsi pelayanan penunjang medik seperti radiologi, laboratorium, rehabilitasi medis, *medical check up*, rekam medis, farmasi, gizi, dan pelayanan adalah untuk mendukung pelayanan medik.

Undang-undang No.22 Tahun 2002 tentang otonomi daerah telah memberikan peluang yang sebesar-besarnya kepada daerah untuk menetapkan kebijakan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan daerah serta menggali seluruh potensi yang ada pada kehidupan masyarakat itu sendiri. (Badan Komunikasi dan Informasi nasional, 2002)

Mafrawi (2004) menyatakan bahwa situasi keamanan yang tidak kondusif sebelum diberlakukannya MoU tahun 2006 menyebabkan mutu pelayanan kesehatan cenderung menurun. Keluhan terhadap mutu pelayanan kesehatan seringkali dimunculkan oleh masyarakat dengan berbagai macam cara antara lain sebagai berikut : (a) adanya perasaan tidak puas dinyatakan secara tertulis lewat surat yang dilayangkan ke media massa seperti surat kabar, radio, kotak saran, dan sebagainya, (c) Perasaan tidak puas dinyatakan dalam bentuk kemarahan sesaat didepan petugas

pelayanan kesehatan, dan (c) Perasaan tidak puas dinyatakan dalam bentuk perbuatan, misalnya adanya kecenderungan untuk tidak berobat ulang pada institusi pelayanan tersebut.

Untuk mencapai target tersebut diperlukan sebuah strategi yang handal dan peran serta segenap lapisan masyarakat. Salah satu faktor yang langsung dapat diupayakan adalah meningkatkan sikap dan mutu pelayanan kesehatan dengan melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh serta terpadu untuk masyarakat yang tinggal di suatu wilayah kerja tertentu. (Profil RS PKU Muhammadiyah Surakarta)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bank Dunia (dalam Rusmawati,1998), hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit baik pelayanan keperawatan maupun pelayanan tenaga spesialis masih rendah. Kualitas pelayanan yang masih rendah ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan jasa rumah sakit untuk berobat apabila sakit.

Kepmenkes RI Nomor 812 tahun 2007 tentang Kebijakan Perawatan Paliatif merupakan dasar pendekatan dari pelayanan Keperawatan bernuansa islami. Sedangkan kepuasan pasien adalah harapan pasien yang dipersepsikan sesuai dengan konteks budaya dan sistem nilai yang dianutnya termasuk tujuan hidup, harapan, dan niatnya.

Salah satu pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah di rawat selama 5 hari mengaku bahwa pasien merasakan adanya perubahan sedikit demi sedikit dalam kesembuhannya. Pasien merasa senang selama

dalam pengobatan karena pelayanan semuanya bernuansa islami dan merasa tergugah hatinya akan kewajibannya kepada Allah SWT. Pasien berusaha ingin mengucapkan terimakasih kepada Dokter, perawat, dan pelayanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. (Widodo, 2007)

Melihat pentingnya pelayanan keperawatan bernuansa islami telah diterapkan di beberapa rumah sakit dan berharap bisa mendukung kenyamanan pasien, oleh karena itu institusi pelayanan kesehatan melaksanakan pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan tujuan mencapai kepuasan pasien dengan upaya memenuhi harapannya. Mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan utamanya menghasilkan pasien yang puas dan setia yang akan konsisten untuk terus memanfaatkan pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima merupakan suatu keharusan apabila ingin mencapai pasien yang puas dan setia sebab jika pasien tidak puas dia akan menghentikan untuk mengakses pelayanan oleh penyedia. Bagaimanapun kepuasan pasien sebagai pengguna akhir sarana pelayanan kesehatan adalah unsur pokok di antara kepuasan dan kesetiaan lainnya.

Berdasarkan survey di RS PKU Muhammadiyah Surakarta, jumlah pengunjung pasien rawat inap sejak tahun 2006 cenderung meningkat. Data yang diperoleh adalah pada tahun 2006 sebanyak 8350 pasien, tahun 2007 sebanyak 8737, tahun 2008 sebanyak 10.300 pasien. Dari data profil RS PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2007, terlihat adanya peningkatan jumlah

kunjungan dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 sebesar 1950 kunjungan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pada tahun 2009 kunjungan pasien meningkat menjadi 11.362 pasien dan di tahun 2010 meningkat menjadi 12.256. Dari data Profil Rumah Sakit, terdapat peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2009 sampai bulan Desember tahun 2010 di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap dan pengakuan bahwa salah satu pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang bernuansa islami menjadi salah satu tolak ukur kepuasan terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan. Realita ini menjadi perhatian dan konsekuensi logis bagi pihak manajemen RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk menjaga mutu pelayanan agar tetap memberikan kepuasan dan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien secara terus-menerus.

Melihat keadaan diatas penulis merasa tertarik untuk meneliti adakah hubungan antara pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU muhammadiyah surakarta.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah kami buat diatas, kami dapat menarik perumusan masalah yaitu : Adakah hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh pelayanan keperawatan bernuansa Islami terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah surakarta.

2. Tujuan Khusus

- 1) Mendiskripsikan persepsi pasien rawat inap tentang pelayanan keperawatan bernuansa islami dan kepuasannya di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
- 2) Mengetahui hubungan persepsi mengenai pelayanan keperawatan bernuansa islami terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
- 3) Memberikan saran kepada pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang spesifik dan islami sesuai dengan keistimewaan rumah sakit PKU Muhammadiyah surakarta.
- 4) Memberikan gambaran komprehensif tentang nuansa islami dalam pelayanan keperawatan, sehingga diharapkan dapat dilaksanakan dan menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah sakit PKU muhammadiyah Surakarta.
- 5) Memberikan Masukan bagi pelaksana program di institusi keperawatan dalam hal perencanaan. Pelaksanaan kegiatan,

monitoring, evaluasi program keperawatan yang bernuansa islami.

- 6) Memberikan sarana dan informasi bagi pengambilan keputusan dalam menetapkan kebijaksanaan pelayanan keperawatan di masa yang akan datang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

- a. Memberikan informasi tentang perlu adanya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang islami untuk kepuasan pasien.
- b. Sebagai salah satu alternatif manajemen Rumah Sakit untuk pembinaan keperawatan yang islami dalam meningkatkan motivasi pasien untuk sembuh.

2. Bagi Peneliti

- a. Meningkatkan keilmuan penulis dalam penelitian selanjutnya.
- b. Meningkatkan pemahaman penulis terhadap hubungan keperawatan yang bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Menambah khasanah penelitian tentang pelayanan keperawatan yang bernuansa Islami di bidang keperawatan.

4. Bagi Peneliti Lain

Menjadi acuan untuk peneliti lain dalam mengembangkan penelitian secara spesifik yaitu penelitian bivariat atau multivariat tentang pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini pernah dilakukan oleh :

- a. Nur Ana Zahrotul C.A, 2008, *Kepuasan pasien ditinjau dari kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit TK. IV dr. M. Yasin Watampone.*
- b. Agus Nugroho, 2007, *Hubungan kinerja perawat jaga malam terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang rawat inap anak di RSUP Dr karyadi Semarang.*